

序号	研发过程	研究方法
1	酒店岗位认定	根据部门工作职责, 确定各部门工作岗位的设置
2	工作过程分解	将每个工作岗位的工作过程进行分解, 认定工作步骤、主要环节和工作内容, 提炼出该岗位的一级、二级工作任务
3	知识(技能)要点提炼	针对每个工作任务, 按照酒店行业标准的要求, 分析所需要掌握的文化知识、专业知识和专业技能, 从而提炼出完成这个工作任务必须掌握的知识(技能)要点
4	学材编写呈现	每个知识(技能)要点对应编写一个学材, 学材的呈现方式具有多样性, 文字、图片、动漫、视频等
5	汇集构建学材库	将所有学材汇集并分类: 一个工作过程对应一个微型学材包、一个工作岗位对应一个课程学材包、所有课程学材包构成“酒店专业课程学材库”
6	修改完善应用	对现代学徒制班学生开放学材库, 在使用的过程中不断修改完善, 最终在酒店全面推行学材库的应用

(三) 现代学徒制酒店专业课程学材库内容体系

部门 23 个主要工作岗位, 酒店主要工作任务被分解为 613 项,

目前, 现代学徒制酒店专业课程学材库已经初步建成, 学

提炼出酒店岗位知识技能要点 2363 个并完成学材编写。

材库内容体系覆盖了酒店的客房、前厅、中餐和西餐四个核心

酒店岗位知识技能要点数(暨学材数)统计表

部门	岗位	一级工作/学习任务	二级工作/学习任务	知识技能要点数 (学材数)	呈现方式		
					文字	图片	视频
客房部	客房服务员	8	63	468	467	1290	153
	服务中心文员	5	8	34	34	121	11
	见习主管	7	11	41	41	53	5
	小计	20	82	543	542	1464	169
前厅部	接待员	11	66	359	358	296	9
	礼宾员	4	27	77	76	54	7
	话务员	8	12	45	41	28	4
	大堂副理	4	31	47	45	33	5
	接待处见习主管	6	36	36	36	41	0
	礼宾部见习主管	6	33	33	33	39	0
	总机房见习主管	6	20	20	20	18	0
	小计	45	225	617	609	509	26
中餐部	服务员	6	67	294	347	1236	50
	迎送员	6	17	73	81	120	1
	备餐间服务员	3	9	42	43	219	1
	收银员	6	15	57	62	138	1
	酒水员	1	2	8	18	33	4
	见习主管	4	32	118	118	98	0
	小计	26	142	592	669	1844	57
西餐部	备餐间服务员	5	35	88	86	349	3
	楼面服务员	5	48	273	270	722	47
	迎送员	5	17	43	43	45	6
	收银员	5	18	48	44	31	9
	送餐员	1	12	35	34	43	4
	布菲服务员	1	4	9	3	2	3
	见习主管	6	30	115	115	94	0
	小计	28	164	611	595	1286	72
合计	23	119	613	2363	2415	5103	323

备注: 表中许多岗位的工作任务和知识要点都是逐级递增关系, 如“客房服务员岗位——服务中心文员岗位——见习主管岗位”“接待员——接待处见习主管”“礼宾员——礼宾部见习主管”“话务员——总机房见习主管”等, 上级岗位应掌握下级岗位的基本工作技能。